

Prananda Kamaluddin Rafif, 2019 **Analisis Statistik Kepuasan Pengguna Suroboyo Bus Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, dan Analisis Kesenjangan**. Skripsi dibawah bimbingan Drs. Eko Tjahjono, M.Si dan Drs. H. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

---

### ABSTRAK

Suroboyo Bus adalah salah satu transportasi bus di kota Surabaya. Bus Suroboyo diluncurkan oleh Tri Rismaharini pada 7 April 2018 di Gedung Siola, dan bus ini mampu mengangkut sebanyak 67 orang. Suroboyo Bus memiliki desain khusus, dimulai dengan kaca yang lebih besar, tempat duduk yang nyaman, dan ramah bagi wanita hamil dan cacat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung menggunakan dua metode CSI dan GAP. Hasil CSI menunjukkan bahwa pengunjung puas dengan layanan Bus Suroboyo. Aspek pelayanan adalah prioritas utama untuk peningkatan layanan berdasarkan analisis GAP, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek layanan masih kurang, Kebersihan Bus Suroboyo, kapasitas tempat duduk Bus Suroboyo, Ketersediaan akses mudah ke informasi, Kualitas pemeliharaan fasilitas dan Fasilitas di Bus Suroboyo, Petugas merespons dengan baik semua bentuk kritik dan saran pengguna, Prosedur layanan pembayaran tiket masuk yang cepat dan akurat, keramahan dan keramahan petugas Bus Suroboyo. Beberapa aspek ini adalah prioritas utama untuk peningkatan layanan.

**Kata Kunci:** *Suroboyo Bus*, Kepuasan Pelanggan, GAP.